

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

CONSELLERIA DE SALUT

2207 *Instrucció 1/2019, de 6 de març, de la consellera de Salut, sobre el funcionament del defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari de les Illes Balears*

El capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, modificat per la Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts de les Illes Balears, regula les garanties dels drets dels usuaris i, especialment, crea i regula la figura del defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria de salut, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena.

L'article 22 de la Llei 5/2003, estableix que el defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona que invoqui un interès legítim i les seves actuacions consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari, iniciar les investigacions necessàries per aclarir-les, formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració i a les entitats privades a fi d'adequar les seves actuacions al que preveu la Llei, mantenir entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte de la denúncia, la reclamació o la queixa dels usuaris i emetre un informe anualment al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.

A més, en la seva investigació, el defensor dels Usuaris pot sol·licitar de les administracions competents la informació detallada que consideri necessària, amb la garantia de la reserva i confidencialitat més absolutes en la seva actuació.

D'acord amb l'article 23 de la Llei 5/2003, s'ha d'establir reglamentàriament el règim d'aplicació a la figura del defensor dels Usuaris.

En aquest context, mentre no acabin els tràmits de la seva regulació reglamentària, per a un funcionament eficaç de l'òrgan legalment establert, es fa necessari dictar aquesta Instrucció, d'acord amb l'article 21 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per raó de la matèria i de les tasques que du a terme.

Per tot això, dict la següent

Instrucció

1. Presentació i admissió de les queixes

El procediment que s'ha de seguir per dur a terme les funcions del defensor dels Usuaris que preveu la Llei 5/2003, en relació amb l'atenció de les reclamacions, queixes i denúncies presentades dins l'àmbit sanitari, és el següent:

1. Les queixes dels usuaris que no hagi resolt el Servei de Salut de les Illes Balears dins el termini establert o quan les hagi resolt de manera desfavorable per al reclamant s'han de ser trametre al defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari de les Illes Balears.
2. Les queixes que rebí el defensor dels Usuaris que no hagin estat remeses prèviament al Servei de Salut de les Illes Balears perquè les resolgui, s'han de trametre al Servei de Salut perquè en un termini de quinze dies hàbils s'hi pronunciï.
3. En un termini màxim de quinze dies hàbils des que s'hagin presentat, s'ha de comunicar a la persona interessada l'admissió o la inadmissió de la queixa, amb les causes que la justifiquen.

2. Publicació i efectes

Aquesta Instrucció s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i té efectes des de l'endemà d'haver-s'hi publicat.

Palma, 6 de març de 2019

La consellera de Salut
Patricia Gómez Picard

